

SUBCOMITÉ DE ATENCIÓN DE USUARIOS

INFORME



1.- INTRODUCCIÓN.

1.1. Origen y evolución.

Como se advierte de la documentación que se adjunta, el Subcomité de Atención de Usuarios ha tenido en lo que lleva de existencia dos etapas bastante nítidas, la primera que se inicia el treinta de mayo de dos mil trece, que estuvo presidido por la ministra Sra. Rosa Egnem Saldías; en tanto la segunda, a continuación, a cargo del ministro Sr. Carlos Cerda Fernández. (Anexo N° 1)

1.2. Miembros.

Sr. Carlos Cerda Fernández

Ministro de la Excma. Corte Suprema.

Sra. María Lucy Dávila

Directora de Comunicaciones de la Excma. Corte Suprema.

Sra. María José Casanova

Jueza, representante de la judicatura Juzgados de Familia.

Sr. Patricio Aguilar

Presidente de la Asociación de Profesionales del Poder Judicial.

Sr. Nelson Achurra

Presidente de la Asociación de Consejeros Técnicos del Poder Judicial.

Sr. Raúl Araya

Presidente de la Asociación de Empleados del Poder Judicial.

Sr. Andrés Arcuch

Jefe Unidad de Comunicaciones, CAPJ.

Sr. Alejandro Miranda

Jefe Sub Departamento de Planificación y Programas Departamento de Planificación y Control de Gestión, CAPJ.

Sr. Giuliano Pesce

Jefe Subdepartamento de Atención de Usuarios, DDI, CAPJ.

Srta. Valentina Contreras

Dirección de Estudios de la Excma. Corte Suprema.

Sra. Daniela Romero

Periodista, Dirección de Comunicaciones de la Excma. Corte Suprema.

Sra. María Angélica Muñoz

Jefe Sub Departamento de Desarrollo Organizacional, Departamento RRHH, CAPJ.

Sra. Fabiola González

Jefe Unidad de Seguimiento Acta 36, CAPJ.

Sra. Paola Reyes,

Coordinadora Subcomité de Atención de Usuarios, Excma. Corte Suprema.

Srta. Celeste Serrano,

Secretaria privada del ministro Cerda.

1.3. Acta de las sesiones 2.016.

1.3.1. Acta N° 01-2.016 de 07 de enero de 2.016. (Anexo N° 2)

1.3.2. Acta N° 02-2.016 de 27 de abril del 2.016. (Anexo N° 3)

1.3.3. Acta N° 03-2.016 de 20 de mayo de 2.016. (Anexo N° 4)

1.3.4. Acta N° 04-2.016 de 02 de junio de 2.016. (Anexo N° 5)

1.3.5. Acta N° 05-2.016 de 22 de junio de 2.016. (Anexo N° 6)

1.3.6. Acta N° 06-2.016 de 29 de junio de 2.016. (Anexo N° 7)

1.3.7. Acta N° 07-2.016 de 14 de julio de 2.016. (Anexo N° 8)

1.3.8. Acta N° 08-2.016 de 26 de julio de 2.016. (Anexo N° 9)

1.3.9. Acta N° 09-2.016 de 14 de septiembre de 2.016.(Anexo N° 10)

1.3.10. Acta N° 10-2.016 de 13 de diciembre de 2.016. (Anexo N° 11)

2.- PROGRAMAS PARA EL AÑO 2.016.

2.1. Programas proyectados.

2.1.1. Salas y tiempos de espera.

2.1.1.1. Presupuesto. (Anexo N° 12)

2.1.1.2. Desarrollo Cronológico. (Anexo N° 13)

2.1.2. Capacitación.

2.1.2.1. Presupuesto. (Anexo N° 14)

2.1.2.2. Desarrollo cronológico. (Anexo N° 15)

2.1.3. Cruzada "Acoger. La alegría de acoger" (para 2.016 /2.017).

Para el evento de no obtenerse el financiamiento presupuestario necesario para llevar a cabo los proyectos singularizados en 2.1.1. y 2.1.2., el Subcomité había previsto la realización de una campaña a cargo de miembros del mismo que, apersonados en los tribunales del país, motivaran a todos quienes en ellos procuran diariamente la mayor excelencia en la atención de los usuarios.

Conocida que fue -algo entrado el presente año dos mil dieciséis- la falta de apoyo presupuestario para los proyectos signados 2.1.1. y 2.1.2., se decidió implementar el programa alternativo, para lo cual, se dirigió al Director de la Corporación Administrativa del Poder Judicial la solicitud formal destinada al financiamiento de la iniciativa, con fecha veintiocho de enero de dos mil dieciséis, obteniéndose respuesta favorable.

Efectuadas las averiguaciones del caso y por razones de costo, se decidió la ejecutara personalmente el ministro que preside el Subcomité, bajo la denominación de "Cruzada Acoger. La alegría de acoger", a desarrollarse durante los años dos mil dieciséis y dos mil diecisiete.

La cruzada fue aprobada por el tribunal pleno en sesión de cinco de mayo de dos mil dieciséis.

2.2. Programas de continuidad del año 2.015, financiados.

2.2.1. Capacitación para atención de usuarios. (Anexo N° 16)

2.2.2. Nueva señalética amigable para el Poder Judicial. Señalética en los Juzgados de Familia. (Anexo N° 17)

2.2.3. Protocolos de atención y cliente incógnito. (Anexo N° 18)

2.2.4. Justicia móvil. (Anexo N° 19)

2.3. Programa financiado y en ejecución: Cruzada “Acoger. La alegría de acoger” Primera etapa 2.016.

2.3.1. Origen.

Como se dejó explicado en *supra* 2.1.3., surgió como alternativa, ante la falta de apoyo presupuestario para los demás programas previstos para el año dos mil dieciséis.

El Tribunal Pleno aprobó su primera etapa en sesión de cinco de mayo de dos mil dieciséis.

2.3.2. Objetivos.

Las contribuciones que a la dinámica de la justicia nacional ha hecho la incorporación de criterios propios de la ciencia de la Administración -que hasta no mucho le eran ajenos- ha llevado a adquirir conciencia institucional de la relevancia de la buena disposición y mejor trato por parte de los jueces y asistentes de los tribunales de instancia, hacia las personas que de diversas maneras requieren sus servicios.

La excelencia en la atención del usuario se ha instalado en el centro de las políticas del Poder Judicial.

La cruzada persigue:

2.3.2.1.- testimoniar a jueces y asistentes la impresión progresivamente favorable que la

Corte Suprema tiene de su desempeño imbuido de la humanización del usuario.

2.3.2.2.- revitalizar y reencantar el rol social de quienes colaboran estrechamente en

sembrar justicia, orden y paz desde el Poder Judicial.

2.3.2.3.- incentivar y motivar un comportamiento empático compatible con las debidas independencia e imparcialidad.

2.3.2.4.- reforzar la democracia judicial, efecto propio de la confiabilidad y credibilidad que acarrearán actitudes cercanas, amigables y respetuosas por parte de jueces y asistentes.

2.3.2.5.- Fortalecer la creciente horizontalidad al interior del Poder Judicial, cada día más alejado de la verticalidad ínsita a una estructura nucleada en el poder del omnímodo superior.

2.3.3. Metodología.

2.3.3.1. Apersonamiento de un miembro del Subcomité de Atención de Usuarios en todos los tribunales del país.

2.3.3.2. Saludo a ministros de cada Corte de Apelaciones.

Saludo y conocimiento de cada juez.

Saludo y conocimiento de cada asistente, en su lugar de trabajo.

Conversación con jueces y asistentes, en dependencias de su tribunal.

Conversación con administradores, jefes de unidad, consejeros técnicos, personal de aseo y de guardia.

Visita a los detenidos en calabozos.

Revisión de baños y dependencias de atención de público, especialmente de niños y discapacitados.

Entrevista con los usuarios, en la sala de espera de la atención, antes de ingresar a audiencia; al salir de audiencia; o después de haber sido atendido.

Dinámicas grupales masivas con todos los asistentes, destinadas a perfilar al usuario; extraer cada uno su propia realidad, las herramientas con que cuenta para responder el requerimiento de aquel; autoevaluarse en esa perspectiva; tomar conciencia y asumir compromisos de excelencia.

2.3.3.3. Apertura y socialización de la Cruzada a través de programas de radio, entrevistas en televisión y publicaciones en diarios locales.

2.3.4. Cronología.

<i>Arica</i>	<i>08 mayo</i>	<i>10 mayo</i>
<i>Iquique</i>	<i>11 mayo</i>	<i>13 mayo</i>
<i>Copiapó</i>	<i>22 mayo</i>	<i>27 mayo</i>
<i>La Serena</i>	<i>05 junio</i>	<i>14 junio</i>
<i>Antofagasta</i>	<i>19 junio</i>	<i>24 junio</i>

<i>Chillán</i>	<i>06 julio</i>	<i>13 julio</i>
<i>Concepción</i>	<i>17 julio</i>	<i>03 agosto</i>
<i>Valdivia</i>	<i>07 agosto</i>	<i>17 agosto</i>
<i>Talca</i>	<i>22 agosto</i>	<i>26 agosto</i> <i>(primera etapa)</i>
<i>Temuco</i>	<i>28 agosto</i>	<i>09 septiembre</i>
<i>Puerto Montt</i>	<i>19 septiembre</i>	<i>30 septiembre</i>
<i>Talca</i>	<i>02 octubre</i>	<i>07 octubre</i> <i>(segunda etapa)</i>
<i>Punta Arenas</i>	<i>10 octubre</i>	<i>15 octubre</i>
<i>Coyhaique</i>	<i>24 octubre</i>	<i>29 octubre</i>

2.3.5. Universo.

2.3.5.1. 13 Cortes de Apelaciones.

2.3.5.2. 647 jueces.

2.3.5.3. 4.509 asistentes.

2.3.5.4. Total jueces y asistentes: 5.156.

3.- PROGRAMAS PARA EL AÑO 2.017.

3.1. Programas proyectados y con financiamiento aún incierto.

3.1.1. Salas y tiempos de espera. (Anexo N° 20)

3.1.2. Capacitación. (Anexo N° 21)

3.1.3. Comunicaciones. (Anexo N° 22)

3.1.4. Contact Center. (Anexo N° 23)

3.2. Programas proyectados y financiados.

3.2.1. Cruzada "Acoger. La alegría de acoger". Segunda etapa 2.017.

3.2.1.1 Generalidades: valen los apartados 2.3.1., 2.3.2. y 2.3.3. de este informe.

3.2.1.2. Cronología.

<i>Rancagua</i>	<i>11 enero</i>	<i>20 enero</i>
<i>Valparaíso</i>	<i>03 abril</i>	<i>24 abril</i>
<i>Santiago</i>	<i>02 mayo</i>	<i>29 mayo</i>
<i>San Miguel</i>	<i>05 junio</i>	<i>26 junio</i>

3.2.1.3. Universo.

3.2.1.3.1. 04 Cortes de Apelaciones.

3.2.1.3.2. 786 jueces.

3.2.1.3.3. 4.513 asistentes.

3.2.1.3.4. Totales: 5.299 jueces y asistentes.

3.2.1.3.5. Totales generales:

<i>Primera etapa</i>	<i>5.156 jueces y asistentes</i>
<i>Segunda etapa</i>	<i>5.299 jueces y asistentes</i>
<i>TOTAL</i>	<i>10.455 jueces y asistentes</i>

3.2.1.4. Presupuesto. (Anexo N° 24)

3.2.2. Seguimientos puntuales de la Cruzada “Acoger. La alegría de acoger”.

3.2.2.1. Objetivos.

Con motivo de la primera etapa de la Cruzada (2.016), se conoció una que otra situación particular, con incidencia en la atención de los usuarios.

Una de sus causas ha sido el dificultoso clima laboral, generalmente gatillado por una incompatibilidad puntual.

Otra, la falta de incentivos.

El objetivo del seguimiento es dar continuidad al trabajo realizado en la primera etapa de la Cruzada; constatar el grado de recuperación y contribuir a la mejoría.

De esa manera se perpetúa la sensación de cercanía de una Corte Suprema atenta a la humanización de un trabajo que requiere de servidores potenciados

3.2.2.2. Presupuesto.

Los viáticos entregados al ministro Cerda por concepto de alimentación, en la primera etapa de la cruzada (2.016), dejaron un saldo favorable de \$3.080.330, que restituyó a la Corporación Administrativa de Poder Judicial, mediante cheque N° 4291251, de su cuenta corriente N° 16.428-03 del Banco de Chile. (Anexo N° 25)

Esos fondos permitirán financiar los viáticos del miembro del Subcomité que regrese a los lugares involucrados.

3.2.2.3. Metodología.

Apersonamiento de un miembro del Subcomité de Atención de Usuarios.

Actividad particularizada, conforme a las características de cada requerimiento.

3.2.3. Auditoría de la cruzada “Acoger. La alegría de acoger.”

3.2.3.1. Objetivo.

La Cruzada “Acoger. La alegría de acoger” se realiza por primera vez en el Poder Judicial de Chile.

Su carácter de proyecto alternativo -que sumado a lo anterior conllevó algún grado de improvisación- aconseja oír a especialistas en cuanto a su grado de eficiencia y eficacia, con miras a disponer de mayor información a la hora de definir su posible continuidad o su reiteración.

3.2.3.2. Metodología.

Llamar a licitación a una consultora especializada, una vez finalizada la segunda etapa, el treinta de junio de dos mil diecisiete.

3.2.3.3. Cronograma.

3.2.3.3.1. Llamado a licitación, julio 2.017.

3.2.3.3.2. Evaluación de las ofertas, julio 2.017.

3.2.3.3.3. Adjudicación, julio 2.017.

3.2.3.3.4. Evacuación del informe de auditoría, octubre 2.017.

3.2.3.3.5. Cuenta al Subcomité Atención de Usuarios, noviembre 2.017.

3.2.3.4. Presupuesto. (Anexo N° 26)

4. APRECIACIÓN.

- 4.1. Los miembros del Subcomité de Atención de Usuarios han dado muestras de dedicación a las diversas materias afines, algunas plasmadas en proyectos que en algunos casos han podido concretarse.
- 4.2. La sensación es que existe un amplio ámbito de acción que debe ser abordado.
- 4.3. Ha faltado apoyo presupuestario para ello.

Santiago, 13 de diciembre de 2.017.

Carlos Cerda Fernández

Ministro

Presidente Subcomité de Atención de Usuarios.